Conditions spécifiques Mon Optimale Services 30 min

Les présentes Conditions Spécifiques de l'offre « Mon Optimale Services 30 min » relèvent des Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique.

ARTICLE 1. OBJET DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit l'offre « Mon Optimale Services 30 min » permettant au client de bénéficier, moyennant un montant forfaitaire mensuel, de :

- l'accès au réseau et au service téléphonique tel que défini aux Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique ;
- un forfait de communications téléphoniques et l'application de tarifs spécifiques sur certaines communications ;
- les services Présentation du Nom, Transfert d'Appel et Signal d'Appel. (Sous réserve des compatibilités techniques) ;
- l'accès 24h/7j à la plate-forme Mondial Assistance France, permettant d'accéder à un service de confort, s'articulant autour de 4 types de prestations : services à la personne et à l'habitat, écoute conviviale, informations santé et accompagnement aux démarches sociales.

L'organisation de ce service de confort est confiée à Mondial Assistance France - société par actions simplifiées au capital de 7 538 389,65 euros - 490 381 753 RCS Paris. Siège social : 54, rue de Londres 75008 Paris.

- Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 026 669.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DE L'OFFRE « MON OPTIMALE SERVICES 30 MIN »

Orange met en place les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement des services de l'offre « Mon Optimale Services 30 min ».

2.1 Accès au réseau et au service téléphonique

Le Client bénéficie, pour chaque période de facturation, de l'accès au réseau et au service téléphonique.

Pour connaître le détail des conditions de fournitures et d'utilisation de l'accès au service téléphonique, le client est invité à se reporter aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique.

2.2 Forfait de communications et tarifs spécifiques

Dans le cadre de l'offre « Mon Optimale Services 30 min », le client bénéficie, 24h/7j, pour chaque période de facturation :

- d'une grille tarifaire spécifique (coût de mise en relation et prix à la minute spécifiques) au départ de la ligne fixe de l'abonné en France métropolitaine s'appliquant pour les appels au-delà du forfait de 30 min de communications et vers les autres principales destinations d'appels non comprises dans le forfait. Le détail de ces destinations et les tarifs sont précisés au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange (ci-après désigné « Catalogue des Prix ») auquel le client est invité à se reporter ;
- d'un forfait de 30 min de communications téléphoniques fixes analogiques au départ de la ligne fixe du client en France métropolitaine vers :
  - les téléphones fixes de France métropolitaine (en local, en national, y compris vers tous les nos 087 et les nos 09X) ;
  - les fixes de plus de 100 destinations internationales (cf. liste ci-dessous).

  Les destinations fixes des pays d'Europe Proche :

  Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Crête, Danemark, Espagne, Baléares, Canaries, Ecosse, Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande, Irlande du Nord, Italie, Ile d'Allant, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Sardaigne, Sicile, Suède, Suisse, et Vatican. Royaume Uni : sont exclus du forfait de communications les appels vers les numéros Premium UK commençant par 44870 et 44871 ;

  Les destinations fixes des autres pays d'Europe :

  Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Pologne, République Tchèque, Roumanie, San Marin, Slovaquie, Slovénie, Turquie.

  Les destinations fixes et mobiles d'Amérique du Nord :

  Canada, Etats-Unis, Alaska, Hawaï.

  Les destinations fixes des pays d'Amérique centrale et du Sud suivants :

  Argentine, Bahamas, Bermudes, Brésil, Chili, Ile de Pâques, Colombie, Iles Vierges Américaines, Mexique, Panama, Pérou, Porto Rico, République Dominicaine, Venezuela, Costa Rica, Paraguay, Uruguay.

  Les destinations fixes de Russie et des pays d'Asie, du Proche et Moyen-Orient, d'Océanie suivants :

  Australie, Bahreïn, Bangladesh, Brunei, Christmas Island, Chine, Corée du sud, Guam, Hong Kong, Inde, Israël, Japon, Jordanie, Macao, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Russie, Saipan, Singapour, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande, Cambodge, Laos, Vietnam, Indonésie, Samoa américaines, iles Mariannes du Nord.

Les destinations fixes des zones Outre-mer :

Guadeloupe, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Guyane française, Martinique, Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon et Mayotte.

Les destinations fixes des pays d'Afrique et du Maghreb :

Afrique du Sud, Maroc, Algérie, Swaziland. Sont exclus des appels vers le Maroc les numéros à mobilité restreinte commençant par 212 526 ; 212 527, 212 533, 212 534 ; 212 540, 212 546, 212 547, 212 550 et 212 553 qui sont facturés selon la tarification vers mobile.

- les mobiles de tous les opérateurs de France métropolitaine et de la zone Outre-mer, hors appels vers numéros satellitaires, hors coût du service des numéros spéciaux nationaux, hors appels vers les numéros nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Télétel, etc...), hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires.

La zone Outre-mer comprend : la Guadeloupe, la Martinique, la Réunion, la Guyane française, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon .

Tout ou partie du forfait non consommé peut être reporté sur le mois suivant dans la limite du montant du forfait choisi et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours. Report non cumulable d'un mois sur l'autre. En cas de changement d'offre, le crédit non consommé du forfait antérieur n'est pas reporté et ne se cumulera pas avec le crédit du nouveau forfait souscrit par le client.

Le suivi de consommation des 30 min de communications peut être effectué grâce à un serveur vocal de suivi de consommation accessible par le 3000 (service et appel gratuits), (sous réserve de compatibilités techniques). Ce service est gratuit et ne nécessite aucune inscription.

Sont exclus du Forfait de communications susmentionné et facturés en sus aux conditions tarifaires figurant au Catalogue des Prix :

- **le coût du service des numéros spéciaux (les numéros à 10 chiffres commençant par 08, les numéros en 10XX, 3XXX, 118XXX) :**
- **les appels vers les numéros nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Télétel, etc...) ;**
- **les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros non géographiques dont l'usage est inapproprié et/ou abusif conformément aux présentes ;**
- **les communications numériques ;**
- **les appels passés avec le service Ma Ligne fixe étendue.**

Modalités d'accès au serveur vocal

L'accès au suivi de consommation du forfait par le 3000 (service et appel gratuits) s'effectue à partir d'un poste téléphonique à fréquences vocales, en déclinant le code confidentiel choisi sur le 3000 (service et appel gratuits). Le 3000 (service et appel gratuits) n'est pas accessible à partir du service Ma ligne fixe étendue.

Le choix du code confidentiel et sa gestion (modification ou déblocage éventuels) sont réalisés selon la procédure en place sur le 3000 (service et appels gratuits).

Suivi de consommation

Le serveur fournit l'état de la consommation du forfait (nombre de minutes passées, crédit restant) en heures et minutes (arrondies à la minute supérieure), sauf au cours du mois de mise en service ou de changement de forfait où le serveur ne fournira que le nombre de minutes consommées. Ce serveur est disponible dans les 10 jours ouvrés suivant la mise en œuvre du forfait.

Les informations données par ce serveur sont fournies à titre indicatif. En cas de non-adéquation entre les informations délivrées par le serveur et les informations figurant sur la facture ligne fixe Orange, seule cette dernière fait foi.

La mise à jour des données du serveur s'effectue tous les jours. Toutes les informations relatives à la consommation d'un jour donné jusqu'à minuit sont prises en compte dès le jour suivant à partir de 8 heures. Cependant, Orange ne garantit pas la mise à jour des données du serveur les samedis, dimanches et jours fériés. Dans ce cas, les informations relatives à la consommation d'un jour donné jusqu'à minuit sont prises en compte dès le jour ouvré suivant à partir de 8 heures.

Le suivi de consommation du forfait est suspendu en cas de non-consultation via le 3000 (service et appel gratuits) ou via L'Espace Client sur **www.orange.fr** (coût de la connexion selon votre fournisseur d'accès à Internet) dans le délai d'un mois après l'inscription au forfait. La remise en service s'effectue sur simple demande du client auprès de son Service Clients.

En cas de non-consultation du serveur pendant une durée de quatre mois consécutifs, les informations de suivi de forfait ne sont plus accessibles par le client. La mise à jour des données est réactivée à partir du jour où le client tente la consultation. L'état de la consommation du forfait pour la période de facturation en cours est alors reconstitué automatiquement et de nouveau accessible dans les jours suivants.

En cas d'incident d'exploitation, la mise à jour des informations peut être différée et le client doit renouveler sa consultation ultérieurement.

2.3 Présentation du Nom

Le service « Présentation du nom » permet au client, dès qu'il reçoit un appel sur sa ligne téléphonique, d'obtenir avant de décrocher son combiné des informations sur l'appel. Ces informations (définies ci-après) sont présentées au terminal du client pendant la phase de sonnerie.

Pour pouvoir en bénéficier, le client doit disposer d'un équipement terminal avec un afficheur alphanumérique, ci-après également désigné « terminal », apte à traiter les informations qui lui sont présentées. Le client est invité à se renseigner auprès de son Service Clients sur les caractéristiques techniques que doit présenter un terminal compatible avec le service « Présentation du nom ».

Le service « Présentation du nom » est conçu pour présenter au terminal du client les informations suivantes :

- la date et l'heure de l'appel ;

- dans la limite de cinquante (50) caractères, le nom, le prénom (ou la raison sociale ou la dénomination sociale pour les professionnels) du titulaire de la ligne appelante lorsque ces données sont contenues dans la base « Présentation du nom ». Les données qui constituent cette base sont issues de la base des abonnés à la téléphonie fixe et à la téléphonie par Internet Orange ;
- le numéro de téléphone de la ligne à partir de laquelle les appels sont émis, également désigné ci-après « numéro de l'appelant » ; à défaut le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

Ces informations sont fournies sur la ligne du client uniquement pour les appels effectivement présentés sur cette ligne. Elles ne sont pas présentées, notamment lorsque cette ligne fait l'objet d'un transfert d'appel.

Le numéro de téléphone du titulaire de la ligne appelante

Dans le cas où l'appelant n'a pas souhaité transmettre son numéro en utilisant une des procédures de secret, les informations suivantes sont présentées au terminal du client :

- la date et l'heure de l'appel ;
- à la place du numéro de téléphone et de l'information nom de la ligne appelante, une indication d'indisponibilité.

Les numéros de téléphone relatifs aux appels émanant de l'étranger ou d'un réseau d'un opérateur tiers ne peuvent être présentés au terminal du client que s'ils sont fournis par le réseau d'origine. A défaut, le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

Le nom, le prénom (ou la raison sociale pour les professionnels) du titulaire de la ligne appelante

Si les noms, prénoms (ou raisons sociales ou dénominations sociales pour les professionnels) ne figurent pas dans la base « Présentation du nom », seul le numéro de la ligne appelante sera présenté, sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité et qu'il ne fasse pas l'objet des autres restrictions.

Par ailleurs, les informations sur le nom des clients d'Orange en Liste Rouge et en Liste d'opposition à la recherche inversée ne sont pas présentées au terminal car elles ne figurent pas dans la base « Présentation du nom ». Seul le numéro est présenté au terminal du client, sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité ou que l'appel n'ait pas été émis en mode secret.

Les informations sur le nom des appelants de l'étranger, ou d'abonnés à un opérateur mobile, ou d'abonnés à un opérateur tiers de boucle locale (non abonnés à Orange) peuvent ne pas être présentées au terminal du client si elles ne figurent pas dans la base « Présentation du nom ». Seul le numéro est présenté au terminal du client, sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité ou que l'appel n'ait pas été émis en mode secret.

Lorsque le terminal dispose d'un répertoire et que le client a enregistré dans celui-ci des noms associés au numéro de téléphone de correspondants, seules ces informations sont présentées au terminal du client pour les appels provenant de ces correspondants.

Remarques :

Selon l'origine de l'appel, le numéro présenté au terminal appelé est celui :

- du publiphone si l'appel est passé à partir d'un publiphone. Dans ce cas, le nom associé est « cabine téléphonique » ;
- de la ligne à partir de laquelle les appels sont passés pour les appels émis au moyen d'une carte ou d'un procédé équivalent (Ma ligne fixe étendue, Ticket Téléphone, etc.). Dans ce cas, le nom associé est celui du titulaire de cette ligne appelante ;
- du téléphone mobile en cas d'appel en provenance d'un réseau de radiotéléphonie numérique (GSM, DCS 1800, UMTS, 3G, Edge). Dans ce cas, seul le numéro de la ligne appelante sera présenté, sauf si les informations relatives à l'appelant figurent dans la base « Présentation du nom ». Le numéro sera présenté sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité et qu'il ne fasse pas l'objet des autres restrictions ;
- de la borne radioélectrique pour les appels émanant d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique. Dans ce cas, il n'est pas présenté de nom au terminal du client, aucun nom n'étant associé aux numéros des bornes radioélectriques dans la base « Présentation du nom » ;
- de l'installation appelante dans le cas où l'appel provient d'une installation privée à raccordement analogique. Dans ce cas, le rappel du numéro fourni ne permet pas toujours d'atteindre le terminal de l'appelant. Le nom présenté est celui associé au numéro de l'installation appelante (NDI, Numéro de Désignation de l'Installation), si ce NDI fait l'objet d'une inscription annuaire et figure dans la base « Présentation du nom » ;
- du terminal appelant pour les appels provenant d'une installation Numéris dans le cas où cette installation a fourni ce numéro. Dans le cas où l'installation ne fournirait pas le numéro du terminal appelant, le numéro de l'installation et le nom associé au numéro de cette installation sont présentés ; dans ce cas, le rappel du numéro fourni ne permet pas toujours d'atteindre l'installation de l'appelant. Si le numéro du terminal fourni par l'installation ne fait pas l'objet d'une inscription annuaire, le nom fourni sera celui associé au numéro de l'installation appelante (NDI, Numéro de Désignation de l'Installation), dans la mesure où ce NDI fait l'objet d'une inscription annuaire.

Usage du service « Présentation du nom » avec d'autres services : Présentation du nom et Signal d'appel

Lorsque la ligne appelée est occupée, le réseau Orange indique par un signal sonore le deuxième appel et présente les informations relatives au deuxième appel au terminal du client, sous réserve des autres restrictions. Le client doit disposer d'un terminal compatible qui permette la « Présentation du nom » pendant le « Signal d'Appel ».

Le service « Présentation du nom » n'est pas compatible avec le service « Présentation du Numéro ».

2.4 Transfert d'appel

Le service Transfert d'Appel permet de faire suivre les appels reçus sur la ligne fixe Orange du client, vers une autre ligne téléphonique, fixe ou mobile, dont le numéro est en France métropolitaine.

Pour faire suivre les appels reçus en France métropolitaine vers un numéro à l'étranger ou dans la zone Outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane française, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin), ou reçus dans la zone Outre-mer vers un numéro en France métropolitaine ou à l'étranger : demande d'activation nécessaire auprès de votre Service Clients.

Les appels en provenance de l'étranger ne peuvent pas transiter par la France métropolitaine et la zone Outre-mer. Le tarif de l'option du service Transfert d'Appel International / la zone Outre-mer figure au Catalogue des Prix.

Pour la partie des communications transférées à partir de sa ligne (en France métropolitaine ou à l'international et vers la zone Outre-mer), le client bénéficie des mêmes conditions tarifaires que celles prévues au Catalogue des Prix pour l'offre « Mon Optimale Services 30 min » dans les limites et les règles de priorité fixées au Catalogue des Prix.

Usage du Transfert d'appel

Pour réaliser l'activation/désactivation immédiate du Transfert d'Appel, le client a le choix entre plusieurs possibilités :

- effectuer la commande manuelle depuis sa ligne téléphonique ;
- appeler le 3000 (service et appel gratuits) ;
- se connecter sur Internet à l'Espace Client sur **www.orange.fr** (coût de la connexion selon votre fournisseur d'accès à Internet).

L'utilisation du 3000 (service et appels gratuits) permet de simplifier la numérotation composée par le client grâce à une programmation, modifiable à volonté, de quatre étiquettes vocales simplifiant la commande des renvois.

L'accès au service Transfert d'Appel sur Internet via l'Espace Client sur **www.orange.fr**, donne la possibilité au client de programmer ses activations et désactivations du service immédiatement de façon ponctuelle ou hebdomadaire.

L'accès à la commande à distance du Transfert d'Appel ne peut se faire que depuis la France métropolitaine, soit par serveur vocal (via un téléphone fixe ou un mobile) en appelant le 3000 (service et appel gratuits) ou dans l'Espace Client sur **www.orange.fr**.

Le fonctionnement du service Transfert d'Appel avec commande à distance via le 3000 (service et appel gratuits) nécessite l'usage d'un code confidentiel à quatre chiffres, nécessaire pour identifier l'utilisateur et chaque commande de transfert.

Avant toute utilisation, le code confidentiel doit impérativement être initialisé par le client, à partir de la ligne abonnée au service Transfert d'Appel. Le client peut, à tout moment s'il l'estime nécessaire, procéder à la modification de ce code confidentiel en appelant le 3000 (service et appel gratuits).

L'utilisation consécutive de codes erronés entraîne le blocage du service au troisième essai infructueux. Pour faire réactiver le service, le client doit soit appeler le 3000 (service et appel gratuits) et suivre les instructions soit contacter son Service Clients (en appelant le 3900 (service gratuit + prix appel) pour les clients Résidentiels, service assistance sur le fonctionnement et l'usage d'Internet et des services de la ligne fixe, accessible 24h/7j. Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

En cas de perte du numéro de code confidentiel, le client doit soit appeler le 3000 (service et appel gratuits) et suivre les instructions soit contacter son Service Clients (en appelant le 3900 (service gratuit + prix appel) pour les clients Résidentiels, service assistance sur le fonctionnement et l'usage d'Internet et des services de la ligne fixe, accessible 24h/7j). Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange et demander une réinitialisation du numéro de code.

Pour bénéficier du Transfert d'Appel, le client doit disposer simplement d'un équipement terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale. Les commandes suivantes sont réalisables exclusivement à partir du poste téléphonique de la ligne abonnée au service.

Activation

Décrocher - attendre la tonalité - composer au clavier : *21* puis le numéro de téléphone (vers lequel le client souhaite renvoyer ses appels) suivi de la touche # - raccrocher.

En cas d'erreur, on obtient la tonalité « occupé » et le Transfert d'Appel n'est pas pris en compte.

Remarque : Pour transférer ses appels, le client a aussi la possibilité de composer le 3000 (service et appel gratuits) ou de se connecter sur Internet à l'Espace Client sur **www.orange.fr**.

Désactivation

Décrocher - tonalité - # 21 # - raccrocher.

Il est possible de programmer ses activations et désactivations depuis l'Espace Client sur **www.orange.fr** à partir de l'onglet « Transférer ma ligne ».

Mode d'emploi des rubriques Transfert d'Appel sur l'Espace Client sur **www.orange.fr**

- « État de la ligne » vous permet de savoir si votre ligne est actuellement transférée. Si tel est le cas vous obtenez aussi le numéro et le mot clef vocal enregistré via le 3000 (service et appel gratuits). Vous pouvez activer immédiatement un transfert ou désactiver un transfert existant.
- « Programmer un transfert » vous permet de programmer vos transferts. Vous pouvez activer immédiatement un transfert ou désactiver un transfert existant mais vous pouvez aussi programmer des transferts réguliers sur une périodicité hebdomadaire.
- « Transferts à venir » donne la liste de toutes les opérations d'activation et de désactivation avec le numéro de renvoi sur une ou plusieurs semaines à venir.
- « Historique » vous permet de connaître les dernières actions de transfert d'appel (activation ou désactivation) avec le résultat (action effectuée => OK, action non effectuée => « échec »).
- « Informations » vous donne des informations génériques sur le service : tarif, autres possibilités d'activation, option transfert d'appel international, etc.

A noter : Les numéros de transfert associés avec des mots clefs associés (« mobile », « résidences secondaire », etc.) sont enregistrés exclusivement via le mode vocal et donc par le 3000 (service et appel gratuits). On ne peut pas programmer ces mots clefs via l'Espace Client sur **www.orange.fr**.

Remarques importantes :

Les contraintes d'utilisation de l'Espace Client sur **www.orange.fr** :

- c'est la dernière action effectuée ou programmée quel que soit l'accès *21* (#21#) ou 3000 (service et appel gratuits) ou via l'Espace Client sur **www.orange.fr** qui est prise en compte ;

- si le client le souhaite, il faut suspendre la programmation hebdomadaire sur l'Espace Client sur **www.orange.fr** si nécessaire car cette dernière est enregistrée et peut s'appliquer en dépit de celle qui vient d'être programmée de façon ponctuelle ou via les touches *21* ou via le 3000 (service et appel gratuits).

La mise en œuvre de transferts en cascade est impossible. Un appel arrivant sur la ligne du client ne peut pas être renvoyé vers le numéro de renvoi si ce dernier fait déjà l'objet, lui-même, d'un renvoi sur une autre ligne ou vers une messagerie vocale. L'appel est alors présenté normalement.

Le Transfert d'Appel à destination de certains numéros spéciaux (Services de Renseignements Téléphoniques 118XYZ, 1014, 1015, 3000, 3900, 3901,17, 18, 15, Numéros gratuits, 08031, 08032, 08034, 08035, 08036) est impossible.

L'activation du Transfert d'Appel rend temporairement inopérants les Services Contacts : Signal d'Appel, Top Message, ainsi que Transfert d'Appel sur Occupation et Transfert d'Appel sur Non Réponse.

Le Transfert d'Appel est compatible avec la Sélection Modulable d'Appels, mais la modification du niveau de restriction n'est pas possible lorsque le Transfert d'Appel est activé. La destination du Transfert d'Appel doit être cohérente avec le niveau de restriction programmé pour que la commande soit acceptée.

2.5 Signal d'Appel

Lorsque le client est en communication, ce service lui donne la possibilité d'être informé d'un appel entrant, de prendre la nouvelle communication et de pouvoir poursuivre le dialogue avec l'un ou l'autre de ses deux correspondants.

Le « Signal d'Appel » ne nécessite pas d'installation spécifique, ni l'attribution d'un deuxième numéro de téléphone.

Pour bénéficier de ce service, le client doit disposer d'un terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale avec les touches dédiées * et #.

Le « Signal d'Appel » est activé automatiquement lors de sa mise en service par Orange (le client a la possibilité, à partir de sa ligne abonnée au service, de désactiver provisoirement et de réactiver ce service).

Le client, qui reçoit ou est amené à recevoir des appels émis via un système de type téléassistance ou téléalarme, est invité à contacter son Service Clients Orange afin de vérifier que le fonctionnement de ce système n'est pas perturbé par le service « Signal d'Appel ». Il peut exister des incompatibilités en fonction des matériels ou services utilisés par le client (information disponible auprès de son Service Clients Orange), notamment :

- le service « Signal d'Appel » est inhibé lorsque le service « Transfert d'Appel » est activé ;
- le service « Signal d'Appel » est inhibé lorsqu'une conversation à trois est en cours (usage du service « Conversation à Trois »).

Usage du Signal d'appel

Une fois le service activé, c'est le central téléphonique public qui gère le « Signal d'Appel ».

Les commandes suivantes sont réalisables exclusivement à partir du poste téléphonique de la ligne abonnée au service.

Le service « Signal d'Appel » peut être désactivé temporairement de la façon suivante :

Décrocher - attendre la tonalité - composer # 43 # - attendre la confirmation - raccrocher

Pour réactiver le service :

Décrocher - attendre la tonalité - composer * 43 # - attendre la confirmation – raccrocher

Remarque : Selon le type de central téléphonique public, la confirmation est rendue soit par une annonce vocale soit par une tonalité : une tonalité occupée signifie que la manœuvre n'a pas été acceptée, une tonalité d'invitation à numéroter signifie que la manœuvre a été acceptée. Si un correspondant **C** cherche à joindre un correspondant **A**, abonné au « Signal d'Appel » et déjà en communication avec un correspondant **B**, un signal sonore informe **A** de l'appel de **C**.

Sur la majorité des commutateurs, **C** est informé de l'occupation de **A** par le message : « *Veuillez patienter, votre correspondant est déjà en ligne. Nous lui indiquons votre appel par un signal sonore, merci*. »

Le correspondant **A** peut accepter le nouvel appel pendant quarante-cinq (45) secondes après le début du premier signal sonore :

Pour répondre à l'appel de **C** et mettre en attente le premier correspondant **B**, **A** doit appuyer sur : **R - tonalité - 2.**

Lorsque la communication est établie avec **C** (situation de double appel), **A** peut :

- passer d'un correspondant à l'autre en composant : **R - tonalité - 2** ;

Sur la majorité des commutateurs, le correspondant mis en garde reçoit le film suivant : « *Bip-Bip*.», « *Veuillez patienter, votre correspondant va vous reprendre dans quelques instants*.», « *Bip-Bip*.»

- libérer l'appel en cours et basculer vers l'appel en garde en composant : **R - tonalité - 1.**

2.6 Description du service confort

Mon Optimale Services 30min donne accès 24h//7j, à la plate-forme de services de Mondial Assistance France. Ces services, délivrés par Mondial Assistance France, et sous sa seule responsabilité, couvrent 4 domaines : services à la personne et à l'habitat, écoute conviviale, informations santé et accompagnement aux démarches sociales.

Ils sont accessibles en composant le 0800 42 00 42 (24h/7j, service et appel gratuits). Toutefois, chacune des typologies de services est soumise à une plage horaire et calendaire précisée ci-dessous.

2.6.1 Services à la personne et services à l'habitat

Sur appel téléphonique au 0800 42 00 42 (service et appel gratuits) à partir de la ligne « Mon Optimale Services 30 min », Mondial Assistance France répondra, sous sa seule responsabilité, aux demandes d'information et de mise en relation avec des prestataires agréés par ses soins pour les activités de services à la personne, et de l'habitat afin d'accompagner le client dans la recherche de solutions de vie quotidienne.

Ces services sont disponibles du lundi au vendredi de 8h à 20h, le samedi de 8h à 18h (hors jours fériés).

Le client reste libre de conclure ou non un contrat avec le prestataire agréé proposé par Mondial Assistance France et se charge de lui régler directement les coûts relatifs à la réalisation des services. Il est expressément convenu qu'Orange reste étrangère à la contractualisation ainsi réalisée ainsi que toutes les conséquences qui en résultent, sa responsabilité ne pouvant en aucun cas être recherchée de ce chef.

Pour profiter du service de confort, le client indiquera à Mondial Assistance de manière précise les informations permettant de déterminer sa localisation géographique et lui permettre ainsi d'effectuer la mise en relation avec le prestataire le plus proche du lieu où il se trouve. L'ensemble des services est délivrable exclusivement en France métropolitaine.

Mondial Assistance recherche le prestataire qualifié répondant au besoin du client. Le prestataire retenu par Mondial Assistance contactera directement le client.

Prix des services de confort

Mondial Assistance informe le client du coût estimé en fonction des éléments communiqués par le client lors de la demande de la prestation de confort choisie. Le client choisit ou non d'établir un contrat avec le prestataire avec lequel il a été mis en relation et se charge de lui régler directement les coûts relatifs à la réalisation des prestations.

Mondial Assistance met exclusivement en relation un client avec son Réseau de Prestataires. Les prestations commandées par le client seront exécutées sous la seule responsabilité de ce dernier.

Les services de confort avec lesquels le client peut être mis en relation :

1) Les services à la personne

Le secteur des services à la personne est un marché réglementé par la loi du 26 juillet 2005, dite « Loi Borloo ». L'organisme de services à la personne avec lequel le client sera mis en relation bénéficie d'un agrément qui lui permet de profiter d'avantages fiscaux. Cette liste de services est susceptible d'évoluer pour tenir compte de nouvelles dispositions de la « Loi Borloo ».

Services aux personnes dépendantes : garde malade, assistance aux personnes âgées, assistance aux personnes handicapées, aide à la mobilité et transport, accompagnement de personnes âgées ou handicapées, conduite du véhicule personnel, soins esthétiques, promenade d'animaux de compagnie.

Services de la vie quotidienne : travaux ménagers, jardinage, bricolage, gardiennage et surveillance du domicile, préparation des repas, livraison de repas, livraison de courses.

Services à la famille : garde d'enfant à domicile, accompagnement d'enfant, soutien scolaire, cours à domicile, assistance administrative.

Assistance administrative à domicile : la prestation assistance administrative se déroule à domicile, entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés, et peut durer jusqu'à trois heures. La prestation est rendue par un(e) travailleur(e) familial(e), auxiliaire de vie ou technicien(ne) de l'information sociale et familiale. Sa mission consiste à venir au domicile du client afin de l'aider dans ses démarches administratives, quelles qu'elles soient :

- aide au remplissage de documents divers dont formulaires sociaux ;
- appels téléphoniques pour le compte de la personne ;
- rédaction de courriers ;
- aide à la gestion des factures ;
- vérification des commandes ;
- tri du courrier ;
- classement des papiers administratifs.

Sont exclues les prestations suivantes : assistance juridique, conseils pour indépendants, secrétariat, conseils financiers, conseils fiscaux.

2) Les services habitat

En cas de panne ou de dysfonctionnement des installations de plomberie, d'électricité, de vitrerie et de serrurerie du domicile, sur appel téléphonique 24h//7j à partir de la ligne Optimale Services 30 min, Mondial Assistance France réalise une première analyse du dysfonctionnement par téléphone et si la panne ou le dysfonctionnement est avéré, organise l'intervention au domicile du bénéficiaire :

- d'un serrurier 24h//7j ;
- d'un plombier 24h/7j ;
- d'un électricien de 8h à 18h du lundi au samedi ;
- d'un vitrier de 8h à 18h du lundi au vendredi.

Les travaux entrepris éventuellement à la suite de l'intervention d'un de ces prestataires restent à la charge du client. Les demandes de prestations en urgence sont traitées dans les meilleurs délais, en fonction de la localisation et de la disponibilité des Prestataires.

Les prestations énoncées ci-dessus ne se substituent en aucune façon aux interventions des services publics.

2.6.2 Ecoute conviviale

Sur appel téléphonique au 0800 42 00 42 (service et appel gratuits) à partir de la ligne « Mon Optimale Services 30 min », Mondial Assistance France assure, sous sa seule responsabilité, un service d'écoute 24h//7j pour permettre au client qui le souhaite d'avoir en toute confidentialité, un échange et une écoute en cas de solitude ressentie.

Ce service est ouvert à tout client quels que soient son âge et sa situation personnelle (seul, en couple). Si le client est identifié comme étant fragile et très isolé, Mondial Assistance France réalisera :

- un appel vers le client, passé par une assistante sociale de Mondial Assistance France pour présenter la prestation d'accompagnement social, si le client doit être accompagné sur le plan social ;
- un ou des appels vers le client à un rythme dépendant d'une évaluation préalable de la situation réalisée par Mondial Assistance France, si le client a besoin d'une écoute plus régulière.

2.6.3 Informations santé

Sur appel téléphonique au 0800 42 00 42 (service et appel gratuits) à partir de la ligne « Mon Optimale Services 30 min », Mondial Assistance France répond sous sa seule responsabilité, du lundi au samedi de 9h00 à 20h00 hors jours fériés, et par téléphone uniquement, aux questions dans les domaines de la santé et de la prévention. Ces informations sont délivrées par des infirmières et des médecins. L'accès au service est illimité.

2.6.4 Accompagnement aux démarches sociales

Sur appel téléphonique au 0800 42 00 42 (service et appel gratuits) à partir de la ligne « Mon Optimale Services 30 min », Mondial Assistance France propose sous sa seule responsabilité, au client, du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00, hors jours fériés, et par téléphone uniquement, un service d'information et de conseil social.

Ce service permet de soulager le client dans ses démarches pour faire valoir ses droits lorsque qu'il doit faire face à un accident de la vie, handicap, problème de santé, ou à des questions sur sa retraite, et de trouver les bons interlocuteurs pour résoudre ses problèmes. Ce service d'écoute, d'information et d'orientation concerne des problématiques à caractère social.

Mondial Assistance France informe et conseille le client sur les principales prestations sociales existantes et sur les conditions d'accès aux prestations, structures et établissements spécialisés ou non. Mondial Assistance France oriente le client vers les principaux organismes susceptibles d'apporter une aide financière, du service et de l'accompagnement (sécurité sociale, caisse d'allocations familiales, conseils généraux, centres communaux d'action sociale, Pôle Emploi, associations, caisse vieillesse…). Sur les questions de retraite, Mondial Assistance France communique au client, par téléphone uniquement, à partir de la ligne Mon Optimale Services 2h, (du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9 heures à 18 heures), des renseignements sur l'univers de la retraite, ainsi que les références des textes juridiques et réglementaires sur lesquels s'appuient ces renseignements.

ARTICLE 3. MISE EN SERVICE DE L'OFFRE « MON OPTIMALE SERVICES 30 MIN »

Orange met en place les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement des services de l'offre « Mon Optimale Services 30 min ».

L'offre « Mon Optimale Services 30 min » peut être souscrite via différents canaux ou points de ventes (tels que notamment les boutiques Orange, le site **www.orange.fr**, ou le 1014 (service et appel gratuits)). Le délai maximum de mise en service de l'offre est indiqué aux Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique.

La Présentation du Nom, le Transfert d'Appel et le Signal d'Appel sont activés lors de la souscription à l'offre « Mon Optimale Services 30 min », sous réserve que la ligne du client soit éligible et compatible à ces services.

Le client a la possibilité, à partir de sa ligne abonnée au service, de désactiver et de réactiver le Signal d'Appel.

En cas d'incident dans le fonctionnement des services, il est fait application de l'article 12 des conditions générales de l'abonnement au service téléphonique.

ARTICLE 4. CONDITIONS DE FOURNITURE DES OFFRES

Pour bénéficier de l'offre « Mon Optimale Services 30 min », le client doit être titulaire d'un Contrat d'Abonnement au Service Téléphonique permanent relatif à une ligne analogique isolée, à condition que ce contrat ne fasse pas l'objet d'une facturation entreprise et qu'il soit hors Sélection Directe à l'Arrivée (SDA), en France métropolitaine.

Si le client n'en est pas titulaire préalablement à la souscription de la présente offre, il le deviendra en souscrivant à l'offre « Mon Optimale Services 30 min ».

A une même adresse d'installation, le client ne peut souscrire qu'à une seule offre « Mon Optimale Services 30 min ».

La souscription, par le client, à plusieurs contrats « Mon Optimale 30 min » sur une même ligne n'est pas admise.

L'offre « Mon Optimale Services 30 min » est compatible avec l'offre « 8 d'Orange » ainsi que la présélection (appel par appel ou permanente).

Si le client est présélectionné chez un opérateur tiers et qu'il souhaite que tous ses appels soient facturés selon l'offre « Mon Optimale Services 30 min », il devra en faire la demande auprès d'Orange qui lui remettra un mandat de déprésélection. Le client devra retourner ce mandat dûment signé à Orange qui procédera aux démarches adéquates.

Le client ne peut cumuler l'offre « Mon Optimale Services 30 min » avec les autres offres tarifaires que dans la limite des règles de priorité fixées au Catalogue des Prix. Il est invité à se renseigner auprès de son Service Clients ou de sa boutique Orange pour connaître les options tarifaires incompatibles.

L'offre « Mon Optimale Services 30 min » est incompatible avec :

- l'abonnement social ;
- l'offre résidence secondaire ;
- les services inclus dans l'offre ;
- toute offre tarifaire portant sur tout ou partie du trafic inclus dans l'offre ;
- les services téléséjour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes.

En cas de changement d'opérateur, le client reconnaît avoir donné mandat à Orange pour résilier dans les meilleurs délais auprès de l'opérateur concerné son offre impliquant les fréquences basses (ou « Bas Débit »).

Lorsque le présent mandat porte sur la résiliation d'un dégroupage total, le client reconnaît avoir été informé que la souscription des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de l'ensemble des services souscrits auprès de l'opérateur concerné pour le numéro susmentionné. Lorsque le présent mandat porte sur la résiliation d'une offre d'accès bas débit (abonnement au service téléphonique), le client reconnaît avoir été informé que la souscription des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de son raccordement à l'opérateur concerné ainsi que l'acheminement de l'ensemble de ses communications par ce dernier.

La Présentation du Nom, le Transfert d'Appel et le Signal d'Appel ne sont disponibles que sur certains types de centraux téléphoniques publics. Le client est invité à se renseigner auprès de son Service Clients ou de sa boutique Orange pour connaître les services incompatibles et les restrictions techniques.

Pour pouvoir utiliser ces services, le client doit disposer d'un téléphone à fréquence vocale avec un afficheur alphanumérique, disposant des touches * et #, apte à traiter les informations qui lui sont présentées. Le client est invité à se renseigner auprès de son Service Clients ou de sa boutique Orange sur les caractéristiques techniques que doit présenter un terminal compatible avec ces services.

Le service Transfert d'Appel est incompatible avec le service Téléséjour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes. De même le Signal d'Appel est incompatible avec le Blocage d'Appel Malveillants.

L' offre « Mon Optimale Services 30 min » est à usage strictement personnel et familial et en aucun cas à usage commercial ou professionnel. Notamment ces offres ne peuvent donner lieu à une autre tarification que celle publiée au Catalogue des Prix.

En cas de non-respect par le client des dispositions du présent article, Orange se réserve la possibilité de résilier les présentes Conditions Spécifiques conformément aux dispositions de l'article 11 des présentes.

ARTICLE 5. RELEVÉ DE COMMUNICATIONS

Les relevés de communications d'Orange constituent la preuve des opérations effectuées et la justification de la facturation des communications.

Sur la facture du client, figure la consommation due au titre du mois, déduction faite des communications entrant dans le Forfait de communications.

Le client a la possibilité de recevoir une facture détaillée aux conditions prévues pour ce service. Sur la facture détaillée, les communications entrant dans le cadre de l'offre « Mon Optimale Services 30 min » sont détaillées.

ARTICLE 6. PRIX

6.1 Structure des prix

Le prix des prestations fournies par Orange dans le cadre de l'offre « Mon Optimale Services 30 min » est détaillé au Catalogue des offres et services de la téléphonie fixe Orange disponible sur demande en boutique Orange, sur le site orange.fr ou en appelant le 1014 (service et appel gratuits) et se décompose de la manière suivante :

6.1.1 Montant Forfaitaire Mensuel

Par dérogation aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique, l'offre « Mon Optimale Services 30 min » donne lieu au versement par le client d'un montant forfaitaire mensuel payable d'avance (terme à échoir) qui prend effet à compter de la mise en service de l'offre « Mon Optimale Services 30 min » dont le montant est précisé au Catalogue des Prix.

Ce montant forfaitaire mensuel inclut, outre l'accès au réseau et au service téléphonique définis aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique, l'ensemble du Forfait de communications et services indiqués à l'article 2 des présentes.

Lorsque l'offre « Mon Optimale Services 30 min » est mise en service en cours de période de facturation, le prix est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de mise en service de l'offre par Orange et la date de fin de la période de facturation en cours.

6.1.2 Communications diverses

Le client bénéficie de tarifs spécifiques, précisés au Catalogue des Prix, pour :

- ses communications fixes et mobiles au-delà des 30 min de communications mentionnés à l'article 2.2 ;
- ses communications fixes et mobiles vers les destinations non incluses dans le Forfait de communications.

Ces tarifs spécifiques sont consultables au Catalogue des Prix, disponible à tout moment sur **www.orange.fr**, au 1014 (service et appel gratuits) ou en boutique Orange.

Les communications mentionnées au présent article sont facturées mensuellement à terme échu, sur la base du relevé des consommations enregistrées par le central téléphonique. Ce relevé atteste de l'existence des communications passées par le client.

En cas de présélection (appel par appel ou permanente), les communications seront acheminées par l'opérateur présélectionné conformément à ses conditions et tarifs.

6.1.3 Transfert d'appel

Chaque activation du Transfert d'Appel donne lieu à une facturation aux tarifs prévus au Catalogue des Prix en sus de l'offre « Mon Optimale Services 30 min » et apparaît sur l'annexe de la facture, sous le libellé « Nombre d'activations Transfert d'Appel », avec l'indication du prix total. La désactivation du Transfert d'Appel est toujours gratuite. Le nombre d'activations à distance réalisées par le 3000 (service et appel gratuits) ou l'Espace Client apparaît sur la facture sous le libellé « Autres Prestations », agrégé par période de quinze (15) jours environ.

Dans le cas de l'utilisation de la commande à distance à partir des mobiles, la tarification d'accès au serveur est définie par chaque opérateur.

La partie des communications transférées à partir de sa ligne est facturée au client aux conditions tarifaires de l'offre « Mon Optimale Services 30 min ».

En cas de présélection (appel par appel ou permanente), les communications transférées seront acheminées par l'opérateur présélectionné conformément à ses conditions et tarifs.

6.2 Modifications de prix

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution des Conditions Spécifiques et portées à la connaissance du client avant leur application dans les conditions prévues à l'article 8.

ARTICLE 7. FACTURATION

7.1 Conditions de facturation

Par dérogation aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique, l'offre « Mon Optimale Services 30 min » donne lieu à une facturation mensuelle payable d'avance (terme à échoir).

Les communications non comprises dans le Forfait de communications telles que décrites à l'article 2.2, donnent lieu à une facturation mensuelle à terme échu. Tout ou partie du forfait non consommé peut être reporté sur le mois suivant dans la limite du montant du forfait choisi et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours. Report non cumulable d'un mois sur l'autre. En cas de changement d'offre, le crédit non consommé du forfait antérieur n'est pas reporté et ne se cumulera pas avec le crédit du nouveau forfait souscrit par le client.

7.2 Conditions de paiement des factures

Le paiement devra parvenir à Orange dans un délai de dix (10) jours après l'émission de la facture pour une période mensuelle.

7.3 Facture sur le Net

Le client peut, dans certaines conditions, choisir de recevoir sa facture en format électronique sur Internet, en remplacement du support papier envoyé par courrier postal. Pour ce faire, le client peut souscrire à « La Facture sur le Net » sur le site **www.orange.fr**, ou par téléphone au 1014 (service et appel gratuits). En cas de souscription à ce service, le client est invité à se reporter aux conditions spécifiques « la Facture sur le Net ».

ARTICLE 8. MODIFICATION DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Orange informe le client de toute modification de ses prestations ou de toute modification contractuelle au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Le client peut résilier les présentes Conditions Spécifiques à l'occasion des modifications par Orange des prestations objets des présentes pendant un délai de quatre (4) mois à compter de la date d'entrée en vigueur de la ou des modifications ou suppressions susmentionnées, sans pénalités et sans droit à dédommagement.

ARTICLE 9. DURÉE DU CONTRAT

L'offre « Mon Optimale Services 30 min » est conclue au jour de l'envoi ou de la remise des présentes Conditions Spécifiques par Orange pour une durée indéterminée sans période minimale d'engagement.

ARTICLE 10. RESPONSABILITÉ

10.1 Responsabilité du client

Le client garantit à Orange une utilisation appropriée et non abusive de l'offre « Mon Optimale Services 30 min ».

Constituent des cas d'utilisation inappropriée ou abusive de l'offre pouvant engager la responsabilité du client :

- l'utilisation de l'offre à des fins autres que personnelles ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, de l'offre ;
- l'utilisation de l'offre aux fins d'en faire commerce (sur les communications voix, y compris l'utilisation du service de Présentation du Nom afin de constituer, à l'insu de ses correspondants téléphoniques, des fichiers de numéros appelants) ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du service téléphonique en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue de l'offre par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation de l'offre générant une consommation de communications téléphoniques supérieure à 24h par jour ;
- l'envoi en masse de messages (par exemple fax mailing, messages vocaux, SMS, etc…), de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- l'utilisation de l'offre vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tels que par exemple vers des services de jeux, de Tchat, de charme…), consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation de l'offre vers toute plateforme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le client.

Orange se réserve le droit d'exclure certains numéros géographiques ou non géographiques si l'utilisation qui en est faite est inappropriée et/ou abusive conformément aux dispositions susvisées. Les différentes communications vers les numéros exclus du Forfait de communications sont facturées aux tarifs figurant au Catalogue des Prix. Le client dispose de la possibilité de pouvoir consulter l'ensemble de ces numéros ainsi que leurs tarifs au Catalogue des Prix, disponible à tout moment sur **www.orange.fr**, au 1014 (service et appel gratuits) ou en boutique Orange.

En tout état de cause, Orange se réserve le droit, en cas d'utilisation inappropriée et/ou abusive par le client, de procéder de plein droit à la résiliation de l'offre « Mon Optimale Services 30 min » souscrite et ce, de manière dérogatoire aux dispositions de l'article 11.1 des présentes Conditions Spécifiques. La résiliation sera dans cette hypothèse effective après une mise en demeure, adressée au client par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la date de réception ou de dépôt de l'avis de mise en instance.

Présentation du Nom : Le client reste seul responsable de l'usage des numéros présentés sur son terminal. Par ailleurs, conformément aux recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés, le client s'engage expressément à ce que les numéros et noms présentés sur son terminal soient utilisés exclusivement à des fins privées. En tout état de cause, le client reste seul responsable de l'usage des numéros et noms présentés sur son terminal.

Il est formellement interdit au client abonné au service « Présentation du nom » de constituer, à l'insu de ses correspondants téléphoniques, des fichiers de numéros appelants. Il appartient au client de s'assurer lors de l'acquisition de son terminal du contenu et de la forme sous laquelle ce terminal lui restitue ces informations.

Transfert d'Appel : le client doit s'assurer de l'accord du titulaire du numéro destinataire des appels transférés. Il fait sien tout litige éventuel qui pourrait survenir avec ce dernier dans le cadre du présent contrat. Sur réclamation d'un de ses clients destinataires d'un Transfert d'Appel, Orange se réserve le droit de désactiver le service d'office et sans préavis.

Le client est seul responsable de l'utilisation et de la confidentialité du code d'accès au service Transfert d'Appel et du paiement des communications qui y sont liées.

Orange dégage toute responsabilité en cas de communication par le client de son code confidentiel à un tiers ou un service non habilité ou dans les cas où le client n'effacerait pas son code des appareils qui gardent les numéros en mémoire. Et elle ne saurait être tenue pour responsable de l'usage des services qui pourrait être fait par une tierce personne.

10.2 Responsabilité d'Orange

Orange met en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement des services inclus dans l'offre « Mon Optimale Services 30 min ».

Toutefois, en cas de dysfonctionnements, il appartient au client de le signaler à Orange à l'un des numéros d'assistance suivants : soit le 1013 (service et appel gratuits) accessible 24h/7j, soit le 3900 (service gratuit + prix appel) accessible 24h/7j. Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange. Dès la signalisation du dysfonctionnement Orange interviendra dans les meilleurs délais pendant les heures et jours ouvrables.

Pour toutes questions relatives à l'utilisation des services il appartient au client d'appeler le 3900 (service gratuit + prix appel. Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

Orange dégage toute responsabilité en cas de communication par le client de son code confidentiel au service Transfert d'Appel à un tiers.

Présentation du Nom : Orange n'est pas responsable de l'indication du numéro de la ligne appelante fournie par l'installation téléphonique d'origine de l'appel. Orange n'est pas responsable des informations non liées à ce numéro figurant dans la base « Présentation du Nom ». En effet, le client (titulaire de la ligne appelante) est responsable des informations ainsi que des noms, dénominations, qualités ou titres et marques qu'il demande de faire figurer dans les annuaires.

La responsabilité d'Orange ne saurait être recherchée lorsque le numéro, et/ou le nom associé de la ligne appelante ne peuvent pas être présentés sur le terminal du client, soit parce que le réseau d'où provient l'appel n'a pas fourni l'information sur le numéro, soit parce que le nom ne figure pas dans la base « Présentation du Nom », soit en raison du choix de la personne appelante de conserver l'anonymat. Orange n'est pas responsable de l'exploitation par le terminal des informations qui lui sont présentées.

ARTICLE 11. SUSPENSION / RÉSILIATIONS DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

11.1 Suspension / Résiliation des Conditions Spécifiques par Orange

Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Spécifiques. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance.

Orange peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Spécifiques sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations.

11.2 Résiliation des Conditions Spécifiques par le client

Le client peut résilier à tout moment et de plein droit les présentes Conditions Spécifiques. La résiliation sera effective sept (7) jours ouvrables après la réception de la demande de résiliation du client par Orange.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques doit être demandée par le client auprès de son Service Clients.

En cas de résiliation en cours de mois de facturation, le prix de l'offre prévu à l'article 6 des présentes Conditions Spécifiques est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début du mois en cours et la date de fin de mise en service de l'offre par Orange.

11.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le client. En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'offre par Orange.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation du Forfait de communications téléphoniques et des services « Présentation du Nom », « Transfert d'Appel » et « Signal d'Appel ». La résiliation des présentes Conditions Spécifiques n'entraîne pas la résiliation automatique des conditions générales de l'abonnement au service téléphonique auxquelles le client reste soumis.

Si le client souhaite mettre fin à l'abonnement au service téléphonique concomitamment à sa résiliation des présentes Conditions Spécifiques, le client doit résilier expressément et séparément les conditions générales de l'abonnement au service téléphonique auxquelles il a souscrit.

11.4 Cas particuliers du déménagement

Il est expressément convenu que le déménagement est entendu comme étant le changement d'un accès d'une résidence principale à une résidence principale, voire l'accès d'une résidence secondaire vers une résidence secondaire, mais en aucun cas un déménagement temporaire, d'une résidence principale vers une résidence secondaire.

En cas de déménagement, le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son offre « Mon Optimale Services 30 min », sous réserve de poursuite par Orange de la commercialisation des offres dont le Client est titulaire à la date du déménagement. Ainsi seules les offres encore commercialisées à la date du déménagement seront transférées à la nouvelle adresse, et le client devra conclure un nouveau contrat.

En cas de déménagement du Client, et du constat, à la date du déménagement, de la suppression de la commercialisation des offres encore détenues par le client, lesdites offres ne pourront être transférées à la nouvelle adresse d'installation du client et le contrat initial sera résilié.

ARTICLE 12. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions en vigueur du code de la consommation, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange, dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de l'acceptation de l'offre.

Orange, Société Anonyme au capital de 10 595 541 532 €
78, rue Olivier de Serres 75015 Paris - RCS Paris 380 129 866